



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 83/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CENTRO CALZATURE VOLPATO / ACN ITALIA COMMUNICATIONS SRL
(GU14 n. 532/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Centro Calzature Volpato del 10 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato una fatturazione elevata dovuta alla presenza di traffico anomalo per il quale è stata disposta da parte del gestore l'interruzione dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione depositata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nei primi giorni del mese di aprile 2014, subiva l'interruzione dei servizi da parte di ACN in quanto risultava traffico telefonico anomalo, ovvero chiamate verso l'estero ad ogni ora;

b. l'istante provvedeva a contattare un tecnico per controllare la rete aziendale e veniva edotta del fatto che le telefonate anomale erano causate dalla presenza di un virus sul server aziendale;

c. l'istante, quindi, provvedeva a presentare immediatamente denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza disconoscendo il traffico anomalo verso l'estero.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

d. lo storno totale del debito non riconosciuto e degli eventuali costi di recesso nonché il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

La società ACN non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

La controversia verte sul disconoscimento del traffico anomalo e della relativa fatturazione. Come emerso in sede istruttoria, l'utente ha subito l'interruzione del servizio telefonico in quanto era stato rilevato da parte dell'operatore la presenza di traffico anomalo ed in particolare chiamate verso numerazioni estere ad orari insoliti. L'istante aveva prontamente provveduto a far verificare la rete aziendale ed una volta constatato che sulla stessa era presente un virus, aveva presentato una prima denuncia, in data 12 maggio 2014 presso il Commissariato di Polizia locale, volta a disconoscere il traffico generato verso l'estero ed una seconda denuncia, in data 20 maggio 2014, in cui risultava allegato il dettaglio del traffico telefonico contestato relativo al periodo 2 – 4 aprile 2014.

Nei casi di disconoscimento di traffico, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

storno delle fatture e/o al loro rimborso. In giurisprudenza, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. L'operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Sotto il primo aspetto, l'Autorità ha già chiarito che “è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza” (delibera n. 10/03/CIR). Sotto il secondo, già la delibera 179/03/CSP (art. 6) e successivamente, più in dettaglio, la delibera 418/07/CONS, chiaramente prevedono che l'operatore assicuri strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore. Nel caso di specie, ACN non ha fornito evidenze documentali specifiche e dettagliate tali da fondare la pretesa di addebito del traffico contestato in capo all'istante. Si ritiene, pertanto, che le somme addebitate da ACN non siano sostenute da idonei mezzi di prova e si dispone, pertanto, lo storno delle fatture nella parte relativa al traffico anomalo internazionale disconosciuto ed il conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti per la parte oggetto di contestazione. Inoltre ACN sarà tenuta a non addebitare costi per recesso anticipato in quanto lo stesso è stato determinato dalla presenza di traffico anomalo generato dalla presenza di un virus sulla rete aziendale.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*), in quanto l'istante ha presenziato personalmente all'udienza di conciliazione presso il CORECOM Veneto mentre all'udienza di definizione ha partecipato in audio conferenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Centro Calzature Volpato Snc nei confronti della società ACN Italia Communications Srl per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la società ACN Italia Communications Srl è tenuta in favore dell'istante a stornare le fatture insolute relative al traffico anomalo internazionale oggetto di contestazione, a non addebitare costi per recesso anticipato ed a corrispondere la somma pari ad euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura.

2. La società ACN Italia Communications Srl è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani